

## Guía de apoyo psicosocial durante esta epidemia de coronavirus

23 marzo, 2020 por OME

Nos ha llegado este coronavirus, de una amplia familia de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades respiratorias graves, como pueden ser algunos casos de afectados por el virus COVID-19, una nueva cepa no identificada anteriormente y transmitida de persona a persona. Sin vacuna ni tratamiento curativo, por lo que la mejor medida preventiva es evitar la exposición. La OMS y las autoridades de salud pública de todo el mundo están actuando para contener el brote de COVID-19. (Ver <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/enfermedad-por-coronavirus-covid-19> ). Las mejores medidas para reducir la propagación del virus son la promoción de estrategias de higiene, el aislamiento y restricción del movimiento de las personas que podrían estar expuestas al virus, y el aislamiento de enfermos y medidas paliativas a los síntomas.

COVID-19, que toca todo el “cuerpo social”, tiene consecuencias psicosociales, y ante una situación de pandemia es común que las personas se sientan, al menos, estresadas y preocupadas. La epidemia y las medidas de control están llevando a un miedo generalizado en la población, y pueden conducir a la estigmatización social de los pacientes, de sus familiares y del personal sanitario, todo ello con sus consecuencias psicológicas. Hay consideraciones de salud mental que fueron elaboradas por el Dpto. de la OMS de Salud Mental y Uso de Sustancias, y por otras instituciones y sociedades científicas, con mensajes dirigidos a diferentes grupos clave para apoyar el bienestar psicosocial y la salud mental. Como señalaba Naomi Klein en “La doctrina del shock”, se trata de la estrategia política de utilizar las crisis a gran escala para impulsar políticas que profundizan la desigualdad, enriquecen a las elites y debilitan a todos los demás. En estos momentos de crisis, la gente tiende a centrarse en la emergencia diaria de sobrevivir a esa crisis, y confía en quienes están en el poder. Estaremos más seguros si tenemos una buena atención sanitaria, si nos cuidamos entre sí en la ciudadanía.

Esta guía surge ante la necesidad de dar una respuesta psicosocial y pretende ser un recurso de ayuda para las personas y organizaciones que intervengan sanitariamente o hagan el acompañamiento psicosocial con iniciativas para afrontar esta crisis. Será su objetivo minimizar el impacto psicológico en personas afectadas y familiares, profesionales sanitarios, personas con problemas psicológicos y en toda la población.

(\*) Esta Guía está basada en la Guía de Intervención social-COVID19 elaborada desde el Grupo de Acción Comunitaria (GAC) y SiRa ( [coordinacion@redsira.net](mailto:coordinacion@redsira.net) ) en Madrid; en la Guía de la The National Child Traumatic Stress Network; las orientaciones de la Organización Mundial de la Salud y específicas de la OPS; propuestas de OME (Asociación Vasca de Salud Mental), AEN y OSALDE (Asociación por el Derecho a la Salud)

## Ejes de articulación

Desde un punto de vista psicosocial, existen algunos ejes indispensables para la protección de la salud mental.

- **Contextualización:** Garantizar que las personas cuentan con información fiable y que les permita comprender y anticipar el entorno. Entender para actuar.
- **Sensación de control:** Facilitar rutinas y estrategias para organizar la vida diaria y las tareas. Anticipar cambios o suspensión de actividades previstas y elaborar propuestas alternativas para aislarse sin detenerse.
- **Relación y pertenencia:** Garantizar la “visibilidad” de todas las personas. Que el aislamiento en casa no suponga la ausencia de contacto con el entorno. Seguimiento y conseguir que las redes sigan funcionando.
- **Tejido social y comunidad:** Participación en iniciativas ciudadanas y facilitar espacios de apoyo mutuo y construcción de iniciativas colectivas.

## Situaciones de riesgo psicosocial.

Hay circunstancias, dentro de las vidas de las personas que, en una situación de estas características, pueden suponer mayores **riesgos psicosociales**, como son:

- Personas dependientes a alcohol u otras sustancias adictivas.
- Situación de calle; sin techo...
- Movilidad reducida.
- Ausencia de vínculos con los que mantener una comunicación activa.
- Ausencia de recursos personales para el entretenimiento.
- Baja capacidad o acceso a la tecnología.
- Convivencia en entornos de riesgo (viviendas con violencia o aislamiento).
- Dificultad para comprender el estado de alarma y en riesgo de incumplir.
- Obligación de acudir a su puesto laboral.
- Residir con persona violenta (repercusión en menores, personas mayores, mujeres, familia, vecindario...)
- Ser personas menores o dependientes a cargo.
- Soledad no deseada y ausencia de redes de apoyo.
- Pérdida de puesto laboral
- Precariedad económica y ausencia de recursos económicos.

Sin embargo, pueden ser población diana las personas afectadas (casos confirmados e ingresados en hospital, o aislados en el domicilio, o confirmados con síntomas en vigilancia activa en cuarentena en su domicilio); sus familiares y allegados; profesionales de los equipos de atención (personal sanitario y no sanitario en contacto directo con las personas afectadas); La comunidad en general.

## Retos del personal sanitario en esta crisis

- **Desbordamiento en la demanda asistencial**, donde los profesionales también se contagian.
- El **riesgo de infección** o de transmitirlos no se ha detenido.
- **Equipos y equipamientos insuficientes** que limitan la comunicación y seguridad.
- Gran **estrés en los centros de atención directa**, experimentando miedo, pena, frustración, culpa, agotamiento, ansiedad...
- **Exposición al desconsuelo de familiares y amistades** ante la muerte o enfermedades graves que no pueden acompañar a las personas afectadas.
- **Dilemas éticos y morales** ante las tomas de decisión complejas.



Retos del personal sanitario en esta crisis

## Algunas reacciones en las personas ante una situación de epidemia/pandemia

Ante una situación de epidemia/pandemia, es habitual que las personas se sientan estresadas y preocupadas. Con reacciones esperables durante el periodo de cuarentena o aislamiento como:

- Miedo a enfermarse y/o morir.
- Evitar acercarse a centro de salud por temor a infectarse, aunque no requieran atención.
- Temor a no poder trabajar durante la cuarentena o el aislamiento.
- Preocupación por no generar ingresos y/o ser despedido de su trabajo.
- Temor a ser excluido socialmente si es puesto en cuarentena, estigma por la enfermedad.
- Sentirse impotente por no poder proteger a sus seres queridos, y miedo a perderlos.
- Temor a la separación de sus seres queridos debido a la cuarentena o aislamiento.
- Sentimientos de impotencia, aburrimiento, soledad y tristeza.
- Miedo a vivir la experiencia de una epidemia previa u otras situaciones críticas.

Estas situaciones son estresantes, pero esta pandemia tiene algunos **estresores específicos** que pueden afectar, entre ellos:

- Riesgo de ser contagiado y contagiar a otros.
- Síntomas comunes con otros problemas de salud (fiebre, tos...) que pueden confundirse con COVID-19 y temer haber sido contagiado sin estarlo.
- Madres, padres y cuidadoras pueden preocuparse ante la suspensión de clases y necesidad de dejar en casa a los niños y niñas, sin la compañía y apoyos adecuados.
- Riesgo de empeorar de su salud física y mental en personas vulnerables y que dependen de cuidadores, caso de que estos sean puestos en aislamiento, y no cuenten con otros apoyos, como es el caso de personas mayores en situación de dependencia y personas con discapacidad.

Los trabajadores de primera línea en salud (enfermeras, médicos, auxiliares, conductores de ambulancia, trabajadoras de limpieza) pueden tener **otros estresores** adicionales en la pandemia:

- Riesgo de estigmatización hacia quienes trabajan con pacientes con COVID-19.
- Las medidas estrictas de bioseguridad tienen algunas consecuencias:
  - Cansancio físico por el uso de equipos de protección personal.
  - Aislamiento físico que dificulta dar confort y apoyo a quienes están afectados.
  - Constante estado de alerta y vigilancia con procedimientos estrictos.
- Entorno laboral más demandante, con aumento de horas de trabajo y de pacientes.
- Pocas posibilidades para recurrir a su red de apoyo social por sus intensos horarios.
- Temor a contagiar a amigos y familiares al estar expuestos al virus por su trabajo.

El mantenido miedo, preocupación y los estresores en la población por el COVID-19 pueden tener consecuencias a largo plazo en las comunidades y familias como el deterioro de redes sociales, dinámicas locales y fuentes de ingresos económicos; el estigma de discriminación hacia grupos asociados al contagio, según su nivel económico, nacionalidad, etc. hacia personas contagiadas; desconfianza de la información dada por las autoridades; riesgo de discontinuidad de cuidados de las personas con trastornos de salud mental, etc.

También puede haber **experiencias positivas** en algunas personas, como encontrar formas de afrontamiento y resiliencia. Frente a crisis las personas pueden experimentar una gran satisfacción al ayudar a otros. Las actividades comunitarias durante un brote de COVID-19 puede incluir tanto mantener contacto con personas aisladas a través del teléfono o redes sociales como compartir mensajes con información veraz hacia quienes no usan las redes sociales.

## Propuestas de acompañamiento dentro de las organizaciones y para profesionales

### Anticipación y corresponsabilización de las consecuencias psicosociales y económicas

- **Actualización de información** sobre albergues, centros de día, organizaciones, comedores, grupos de voluntariado... Y comunicación de esta información.
- **Coordinación de los recursos**, articular acciones y adaptar servicios a la situación actual.
- **Prever refuerzos económicos** – cajas de resistencia que garanticen las necesidades básicas.

### Garantizar la continuidad de acompañamiento (adaptado)

- Mantenimiento de atenciones, clases y grupos de apoyo de manera virtual.
- Refuerzo e implementación de seguimiento emocional, telefónico o virtual, a fin de:
  - Identificar indicios de riesgo y poner medidas de respuesta
  - *Tener un listado de riesgos a observar, con estrategias de respuesta.*
  - Garantizar la interacción y continuidad de cuidados.
  - Establecer rutinas y referencias espacio – temporales.

### Favorecer el tejido social y apoyo mutuo

- Creación de grupos de WhatsApp

Para seguimiento sostenible y comunitario (también entre las personas acompañadas) de los procesos personales ante la situación

*(Es probable que estemos haciendo uso de intercambios telefónicos con grupos, a través de memes, chistes, noticias, etc. Facilitar espacios de intercambio para quien no cuenta con ellos)*

Para proponer iniciativas / posibles vías de entretenimiento. Algunos ejemplos podrían ser:

- *Torneos a través de aplicaciones de juegos: parchís, ajedrez, futbol on line, ...*
- *Concursos en barrios y pueblos de fotografía, dibujos, cuentos, relatos, poemas, canciones, sketches, resúmenes de lecturas y películas...*
- *Videos de recetas de cocina “de mi plato favorito”, de manualidades, reparaciones domésticas, rehabilitación de muebles...*
- ...

Involucrar a las personas adecuadas en procesos vecinales de apoyo, en sus edificios y barrios.

### Posibles recursos alternativos o en casos de sobrecarga de profesionales y organizaciones

- Tfno. del Centro de Salud (Osakidetza) de referencia más próximo.
- Tfno. de Consejo sanitario, País Vasco: 900 20 30 50; Evitar llamar al 112, de emergencias.

- Tfno. Mujeres en situación de violencia de género, que viven con agresor: 900840111 (24h.)
- Teléfono de la Esperanza: 94 410 09 44; Grupos de Autoapoyo, Redes de Solidaridad en barrios y pueblos, Solidaridad con voluntariado desde diversas ONGs, etc.
- *Psikobizi*, Sº Primeros Auxilios Psicológicos: Whatsapp: 686202918; [psikobizi.bizkaia@cop.es](mailto:psikobizi.bizkaia@cop.es)

### Desarrollo de Actividades en la situación actual de emergencia

Se pretende integrar al Equipo de SM como parte del Equipo Multidisciplinar de tratamiento y gestión clínica de los casos, así como la detección de síntomas de estrés y los grupos más vulnerables.

### Intervenciones en Salud Mental

- Proveer de la primera ayuda psicológica.
- Tratar los **síntomas psiquiátricos** en población con trastornos previos o de nueva aparición, con abordaje combinado (fármacos y psicoterapia).
- Planes de manejo de situaciones complejas para personas con **trastorno mental grave**, o para **niños y adolescentes**.

### Acciones específicas con los profesionales de los equipos de atención

- En cada centro tener una **consulta con teléfono de contacto central**.
- Presencia del equipo de SM en **reuniones de los equipos médicos y de enfermería**.
- **Apoyo a los equipos médicos y de enfermería, supervisores y salud laboral**.
- **Atención directa a los profesionales** que de forma activa lo soliciten.
- **Apoyar a los equipos** en las áreas de mayor riesgo (Urgencias, UCIs y plantas con pacientes aislados) y en los momentos difíciles de su intervención (por ej. las **entradas y salidas de la zona de alto riesgo**).
- Establecer **puntos de autocuidado emocional diarios** de asistencia voluntaria con los equipos asistenciales, asegurando distancias de seguridad.

### Atención a los casos en observación activa en situación de aislamiento y a sus familias

- **Intervenciones de evaluación y apoyo desde Salud Mental**, en la cuarentena.
- Acciones que **disminuyan la sensación de aislamiento** y faciliten su actividad.
- Facilitar **grupos de apoyo mutua on line**.
- **Atención a las familias**.
- **Coordinación con responsables de servicios sociales** en la detección e implementar necesidades sociales.

## Atención a los casos confirmados ingresados en hospital y a sus familias

- **Seguimiento diario** de cada caso mediante contacto telefónico.
- Continuidad en la presencia del equipo, a través del mantenimiento de una **atención continuada** de salud mental durante todo el día, según los casos.
- Exploración y seguimiento del **estado emocional** y de posibles **síntomas de ansiedad, estrés u otros**.
- Intervenciones **farmacológicas y terapéuticas** si precisa, adaptadas a cada caso.

## Acciones de autocuidado emocional de los profesionales de SM

- **Comunicación** fluida entre miembros del equipo de SM y reuniones frecuentes.
- Trabajar en parejas y buscar **supervisión** entre pares.
- Reconocer y proveer las propias **necesidades**.
- Cuidar la realización de los **descansos**.
- Prácticas de **regulación emocional**.
- Reconocimiento de los propios **límites**.

## Herramientas para la comprensión del contexto

### – Herramientas para la comprensión del contexto en población general

1. La enfermedad por el coronavirus 19 (COVID-19) ya ha afectado, y es probable que siga afectando, en numerosos lugares del mundo. Cada persona puede contribuir a reducir los riesgos a nivel individual, familiar, comunitario o social.

2. No se refiera a las personas que tienen la enfermedad como “casos”, “víctimas”, las “familias de COVID-19” o “enfermas”. Son “personas que tienen COVID-19”, “en tratamiento”, “personas que se están recuperando de COVID-19” y que, una vez superada la enfermedad, continuará su vida. Hay que separar a la persona de una identidad definida por COVID-19, y reducir el estigma.

3. Protéjase a usted mismo y brinde apoyo a otras personas. Por ej., llame por teléfono a sus vecinos o en su comunidad que puedan necesitar asistencia pues ayudar a crear solidaridad.

4. Reconozca la importancia de quienes cuidan a otros y de los trabajadores de salud que se ocupan de las personas con COVID-19, pues salvan vidas y mantienen seguros a su gente querida.

- **Información actualizada sobre las medidas referentes al coronavirus:**

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

<https://maldita.es/coronavirus>

- **Información actualizada sobre la información errónea/falsa** sobre el coronavirus

<https://maldita.es/malditobulo/2020/03/17/coronavirus-bulos-pandemia-prevenir-virus/>

- **Instrucciones para realizar la auto-prueba** de coronavirus

<https://www.coronavirusstop.org/>

- **Consejos sanitarios para el correcto aislamiento domiciliar.**

<https://diarioenfermero.es/>

– **Herramientas para la comprensión del contexto adaptada a la infancia**

Niños y niñas son particularmente sensibles a la información que circula, la cual puede producirles gran temor y ansiedad.

**Recomendaciones psicológicas para explicar y cuidar a niños y niñas ante el brote**

Conversar sobre la situación y responder a sus preguntas de manera clara y sencilla; en un tiempo de estrés es común que niños y niñas estén más apegados y demandantes hacia sus cuidadores ante su miedo y la ansiedad, por eso es importante acoger con calma sus reacciones y transmitirles tranquilidad y seguridad; mantener en lo posible sus rutinas y actividades cotidianas siempre que las medidas de prevención lo permitan; aprender y practicar juntos la técnica de lavado de manos con agua y jabón, cubrirse con el antebrazo al toser y estornudar, y otras medidas de autoprotección recomendadas; evitar su exposición a noticias y redes sociales.

<https://www.copmadrid.org/web/comunicacion/noticias/1457/comunicado-recomendaciones-psicologicas-explicar-ninos-ninas-brote-coronaviruscovid-19>

**Cómo podemos ayudar a los niños a afrontar la crisis del COVID 19.**

[https://www.dropbox.com/s/2srmohdn2e5t8ww/Afrontamiento\\_ni%C3%B1os\\_COVID\\_HIUNJ.pdf?dl=0](https://www.dropbox.com/s/2srmohdn2e5t8ww/Afrontamiento_ni%C3%B1os_COVID_HIUNJ.pdf?dl=0)

***Rosa contra el virus.* Cuento para explicar a los niños y niñas el Coronavirus y otros virus**

<https://www.copmadrid.org/web/publicaciones/rosa-contra-el-virus-cuento-para-explicar-a-los-ninos-y-ninas-el-coronavirus-y-otros-posibles-virus>

**El virus contado a los niños**

[https://admin.cmmedia.es/wp-content/uploads/2020/03/64c685\\_7a6ac671e5034323aaba0a6ed65494a6.pdf](https://admin.cmmedia.es/wp-content/uploads/2020/03/64c685_7a6ac671e5034323aaba0a6ed65494a6.pdf)

**Guía de ayuda para padres y cuidadores para ayudar a las familias a enfrentar la enfermedad Coronavirus 2019 (COVID-19)**

[https://www.nctsn.org/sites/default/files/resources/fact-sheet/parent\\_caregiver\\_guide\\_to\\_helping\\_families\\_cope\\_with\\_the\\_coronavirus\\_disease\\_2019-sp.pdf](https://www.nctsn.org/sites/default/files/resources/fact-sheet/parent_caregiver_guide_to_helping_families_cope_with_the_coronavirus_disease_2019-sp.pdf)

– **Herramientas para el acompañamiento psicosocial**

– **Guías para planificar y estructurar el acompañamiento (individual y comunitario)**

**Guía de ayuda de la OMS para trabajadores de campo.** Apoyo social y el psicológico, brinda un marco de trabajo para ayudar a las personas y sus comunidades en situaciones de crisis.

[https://www.who.int/mental\\_health/publications/guide\\_field\\_workers/es/](https://www.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/es/)

## Guía IASC (OMS), en salud mental y apoyo psicosocial en emergencia humanitaria y catástrofes

[https://www.who.int/mental\\_health/emergencies/iasc\\_checklist\\_spanish.pdf?ua=1](https://www.who.int/mental_health/emergencies/iasc_checklist_spanish.pdf?ua=1)

### Dimensiones a considerar por los responsables en la toma de respuestas a la situación actual

La respuesta es equilibrada en estas dimensiones: Comunicaciones, Necesidades del equipo, Viajes, Teletrabajo, Estabilización de la cadena productiva, Seguimiento y pronóstico, Objetivos y roles de los equipos, Tener a todo el mundo en cuenta, Espacios de trabajo no tradicionales.

#### – Identificación y acompañamiento de los impactos psicológicos

Como es natural, hay que seguir estrictamente las directrices de las autoridades sanitarias respecto a las medidas preventivas, diagnósticas y terapéuticas. También esforzarnos para que pacientes y sus familias las entiendan y las cumplan.

#### A la población general

– **Identificar pensamientos que puedan generar malestar.** Pensar constantemente en la enfermedad puede hacer que aparezcan o síntomas que incrementen su malestar emocional.

– **Reconoce y acepta tus emociones con alta intensidad.** Comparte tu situación con las personas más cercanas para encontrar la ayuda y el apoyo que necesitas frente al nerviosismo, tensión, sensación de peligro y/o pánico, en estado de alerta.

– **Informa a tu gente cercana de modo realista.** En caso de menores o personas vulnerables como ancianos, dar explicaciones veraces y adaptadas a su nivel de comprensión.

– **Sé empático con los afectados.** Las personas con la enfermedad no son 'víctimas'. Tienen o se están recuperando del COVID-19, y su vida seguirá con sus trabajos, familias y seres queridos.

– **Evita la sobreinformación** que genera ansiedad o angustia, y hablar permanentemente del tema. Busca información actualizada para tomar medidas y proteger a ti y a tu gente cercana.

– **Contrasta la información que compartes.** Si usas redes sociales, hazlo con fuentes oficiales. Información de la OMS y plataformas de autoridades sanitarias y distingue los hechos de rumores

– **Amplificar las voces positivas,** lo interesante de la gente que ha experimentado el coronavirus y se ha recuperado o ha apoyado a un ser querido y está dispuesta a compartir su experiencia.

#### A las personas aisladas o en cuarentena

– **Preocupación por la salud** propia, preocupación de que otros se infecten, culparse de acciones previas, sensación de soledad y aislamiento por las escasas interacciones con otros

– **Mantén tus conexiones sociales.** En situaciones de aislamiento, intenta mantener tus rutinas diarias. Las autoridades sanitarias han recomendado limitar tu contacto físico para contener el brote; mantente conectado por correo electrónico, redes sociales, videoconferencia y teléfono.

— **Presta atención a tus necesidades y sentimientos.** En caso de estrés, haz actividad saludable de disfrute y relajante. Haz ejercicio con regularidad, rutina de sueño y alimentos saludables.

— **Busca actualizaciones de la información** y orientación entre los profesionales de la salud o la web de la OMS, y evita los rumores incómodos. Flujos de noticias sobre el brote genera ansiedad.

#### **A la población de riesgo**

— **Sigue las recomendaciones y medidas de prevención** que dicten las autoridades sanitarias.

— **Infórmate de forma realista.**

— **No trivialices tu riesgo** para evadir la sensación de miedo o aprensión a la enfermedad.

— **No magnifiques el riesgo real** que tienes. Sé precavido y prudente sin alarmarte.

— Las medidas de aislamiento **pueden llevar a sentir estrés, ansiedad, soledad, aburrimiento, frustración, enfado, miedo y desesperanza**, que pueden durar o aparecer tras estar confinado.

— Trata de **mantenerte ocupado** y conectado con sus seres queridos.

— **Genera rutinas diarias** y aprovecha para hacer aquello que te gusta pero que por falta de tiempo no puede realizar (leer, ver películas, cocinar, dibujar, conversar, ordenar, escribir, etc.).

#### **A las personas adictas**

Hay que reconocer que los pacientes con comorbilidad, con **Patología Dual**, presentan unas peculiaridades psicopatológicas y conductas que merecen nuestra especial atención. Son consecuencia de presentar, simultáneamente, una patología adictiva y otro trastorno mental, lo que conlleva algunos condicionantes asistenciales a tener en cuenta en la intervención clínica:

1. Debido a la cuarentena y a los controles policiales para hacerla respetar, es muy probable que falten **sustancias psicótropas** en el mercado ilegal. La limitación de sustancias psicótropas puede provocar cuadros de abstinencia que generen síntomas ansioso-depresivos y conductas anti-normativas en estos pacientes.
2. La falta de sustancias psicoactivas puede provocar la descompensación psiquiátrica, con el riesgo de que los pacientes presenten alteraciones conductuales y riesgo autolítico. No es descartable una deficiente dispensación y prescripción de medicamentos (por dificultades en su elaboración o distribución), como metadona y otros opioides, disulfiram, tranquilizantes, etc., lo que puede propiciar recaídas o reagudizaciones.
3. Puede ser difícil la **convivencia familiar** si, junto al estrés de la cuarentena, muchas familias deben acoger en casa a pacientes duales que habitualmente hacen una vida callejera.
4. Pacientes duales que viven en situación de marginalidad, precisan implementar una **cuarentena coercitiva** que será, en muchos casos, muy difícil de sobrellevar.

5. Ante la situación crítica del sistema sanitario, algunas unidades de desintoxicación, comunidades terapéuticas y otros recursos específicos pueden bloquear los ingresos por el COVID-19, quedando en situación de vulnerabilidad.
6. Hay que recordar que si, habitualmente, la salud mental está menos dotada en el sistema sanitario, pacientes con patología dual, por su complejidad y sus costes asistenciales, puede verse relegada en la pandemia.
7. Es preciso informar a los pacientes duales y a sus familias los **teléfonos** de la red de salud mental y adicciones donde pueden efectuar consultas relacionadas con su situación clínica. Si la atención por teléfono no fuera suficiente, es necesario recomendar a los pacientes duales que no acudan a urgencias generales (que estarán colapsadas) y que lo hagan a los **dispositivos habituales**.
8. Pacientes que tengan que **ingresar** por el COVID-19, han de identificarse como pacientes con patología dual que necesitan una medicación adicional a las medidas anti-infección.

### **A las personas que tienen COVID-19**

- Mantenerse al día sobre lo que sucede, regulando el tiempo conectado a los medios de prensa.
- No te pongas en lo peor anticipadamente. Maneje sus pensamientos intrusivos.
- No se alarme innecesariamente. La inmensa mayoría de las personas se curarán.
- Cuando sienta miedo, mire su experiencia, piensa en las enfermedades que has superado

### **A los cuidadores de ancianos**

- Las personas mayores, especialmente quienes están aisladas y las que padecen demencia cognitiva, pueden verse más ansiosas, enfadadas, estresadas, agitadas y retraídas en el brote o en la cuarentena. Da **apoyo por redes informales (familias) y profesionales de la salud**.
- **Comparte hechos sencillos** sobre lo que está pasando e informa sobre cómo reducir el riesgo de infección en palabras que puedan entender. **Implica a su familia** y a otras redes de apoyo en la información y en practicar medidas de prevención como el lavado de manos.
- **Las personas mayores pueden ser válidas para el esfuerzo comunitario**. Tienen experiencia, conocimientos y fuerzas. Jubilados sanos puede proporcionar ayuda a otros, vigilar a sus vecinos.
- Ha de **cubrirse las necesidades médicas** de los mayores con/sin COVID-19, lo que incluye el acceso a medicamentos esenciales (para diabetes, cáncer, enfermedad renal, VIH).

### **A los cuidadores de niños y niñas**

- Ayuda a los niños a **encontrar formas positivas de expresar sentimientos** perturbadores como el miedo y la tristeza en un entorno seguro y de apoyo, con modos más creativos.
- Mantén a **los niños cerca de sus padres y su familia** y evita separar a los niños y sus cuidadores. Si es necesario separar al niño de su cuidador principal, asegúrate de que un trabajador social, o su equivalente, haga un seguimiento regular del niño. Durante la

separación se mantendrá un contacto regular con los padres y los cuidadores (teléfono o videoconferencias, redes sociales).

— Mantén las **rutinas familiares** en la vida diaria como sea posible, especialmente si los niños están confinados en casa. Proporciona a los niños actividades atractivas y apropiadas para su edad. Alienta a los niños a jugar y **socializar con los demás**, aunque sea dentro de la familia. Los hijos que mantengan rutinas y sigan con tareas escolares.

— En tiempos de estrés y crisis, es común que busquen más apego con los padres. **Hablar** sobre el virus y otras preocupaciones, puede aliviar su ansiedad con una información apropiada a su edad.

### Al personal sanitario

— Para los trabajadores de la salud, sentirse estresado es una experiencia que muchos pasan, es algo normal. **Controlar el estrés** en este tiempo es importante, como controlar la salud física.

— Atiende tus **necesidades básicas**: asegura el descanso y las pausas en el trabajo o los turnos, come y bebe suficiente y sano...

— Planifica **actividades fuera del trabajo**: creativas y físicas. Muy importante la “ventilación” emocional: la competencia profesional es compatible con la expresión emocional y nos humanizan.

— Contacta con la **familia y amistades**, son el sostén fuera del sistema de salud. Contacta con **compañeras/os** del trabajo, recibiendo apoyo mutuo. Contar y escuchar es importante.

— Compartir **información constructiva** es buen recurso de ayuda. Errores, deficiencias, elogios, iniciativas, frustraciones, habilidades... compartidas, se agradecen. Actualiza la información fiable.

— Estrategias de regulación (de atención, respiración, ejercicios, relajación...) son útiles para la **desactivación emocional**, cognitiva y fisiológica. Sí a observarse y comunicar con compañeras/os.

— Evita el uso de tabaco, alcohol u otras drogas. Pueden empeorar tu bienestar mental y físico.

— Algunos trabajadores pueden ser **rechazados** por el riesgo, estigma o miedo. Será importante mantener el contacto (si es preciso vía digital) con tus seres queridos y obtener apoyo social.

— Use **formas comprensibles** para compartir mensajes con personas con limitación o discapacidad cognitiva, intelectual y psicosocial. Use formas de comunicarse que no sean solo escritas.

— Y siempre reconocerse **parte de un equipo asistencial** con una importante misión: cuidar a personas necesitadas.

### Medidas de protección y bienestar para las personas profesionales

Analizar necesidades y posibles mecanismos de apoyo en las diferentes fases del proceso.

Desafortunadamente, algunos trabajadores pueden experimentar la evitación de su familia o comunidad debido al estigma o al miedo. Si es posible, estar conectado con tus seres

queridos, incluso por métodos digitales. Dirígete a compañeros y responsables de equipo para obtener su apoyo pues pueden estar teniendo experiencias similares.

### **Recomendaciones básicas sobre el manejo del estrés en el equipo**

—Tómate un tiempo para reconocer tus **fortalezas**, tus habilidades que te ayudaron a enfrentar situaciones de estrés y busca estrategias acerca de cómo relajarte

— Tomar conciencia de que sentir tensión no es lo mismo que estar desbordado emocionalmente. Nos exige una especial atención a las **necesidades de apoyo emocional** del personal sanitario.

— El personal sanitario ha de tratar de **cuidarse** a sí mismo, animar a su entorno a autocuidarse pues favorece la capacidad de cuidar más a los pacientes.

— Recordar la **motivación** que te ha llevado aquí: lo que significa para ti ser enfermera, médica, auxiliar, técnico, celador...

— Contribuye con tu actitud de colaboración y amabilidad, a que el **ambiente** sea de tranquilidad.

— **Comparte** tus sentimientos con el equipo cuando lo veas conveniente

— **No estás solo/a**. Otras personas alrededor, están experimentando sentimientos parecidos.

— Cuidar de **actividades básicas**: dormir suficientes horas, comer saludable y periodos de descanso.

### **Breves recomendaciones de protección**

Queremos realizar unas breves recomendaciones de protección a tener en cuenta para el personal, sanitario y no sanitario, que presta su atención en los Servicios de Salud:

1) **El autocuidado** debe ser el centro de la respuesta protectora. La administración pública debe garantizar los protocolos oficiales, según varíen las circunstancias de los indicadores epidemiológicos. Los responsables sanitarios y gestores transmitirán a todo el personal que sus demandas serán recogidas y atendidas, y que deben ser prácticos y resolver las necesidades del personal sanitario. El personal debe centrarse en lo que puede controlar (tener higiene) en lugar de lo que no controla (detener el virus). El virus depende de todos.

2) **La comunicación** transparente y reflexiva podría contribuir a la confianza y al sentido de control. Asegurar que los trabajadores descansen adecuadamente, ser capaces de atender las necesidades personales críticas (como cuidar de los miembros vulnerables de su familia) y que reciban apoyo de profesionales de la salud. Escuche a las personas que desean compartir sus historias, no hay una forma concreta de como sentirse.

3) **La provisión** de alimentos, descansos, tiempo de desconexión y tiempo libre adecuado son tan importantes como la provisión de protocolos y equipos de protección individual.

4) **Sesiones de información y retroalimentación** con gerentes o jefes de equipo realizadas con una comunicación clara para los equipos enfocados en la atención y en su seguridad.

5) **Reconocer los síntomas** y brindar atención y apoyo a los profesionales afectados es tarea de los supervisores o jefes de servicio o unidad. La irritabilidad, el aislamiento, embotamiento y la escasa comunicación, puede ser señales de ello. **Pide ayuda** si descubres que no puedes manejar tus emociones, busca un profesional de salud mental. o comparte tu experiencia con otros colegas.

6) **Comparte y pregunta** a colegas sobre tus preocupaciones. Libera la tensión y evita la saturación. Sin rumiar pensamientos ni emociones. No interpretes de forma catastrófica tus sensaciones corporales. Cambiar el foco de tu atención suele proporcionar alivio. Piensa que lo vamos a lograr y has estado de forma activa en ello. Acuérdate de esto.

7) **Una buena área de descanso**, respetando distancias y medidas de higiene, reduce la fatiga y el estrés. Alejarse del espacio de trabajo cada cierto tiempo ayuda a relajarse.

8) **En casa cambia de registro**. Dedícate a disfrutar de los seres queridos y busca tus momentos de aislamiento y distracción, conecta con tus amigos, y seres queridos.

9) **La atención de los familiares** de los trabajadores de la salud mejoraría la confianza y disponibilidad de la fuerza laboral. Los trabajadores de la salud a menudo aceptan un mayor riesgo de infección, como parte de su profesión, pero muestran preocupación por la transmisión familiar. En los descansos comunica con tu familia, con tus hijos/as.

10) **Mantén rutinas diarias** con flexibilidad. Prioriza tu bienestar y salud mental positiva. Meditar o hacer ejercicio, realizar prácticas de relajación, leer algo, o tomarte unas horas contemplativas. Tendrá un impacto positivo en tus pensamientos y sentimientos.

### **Estrategias auto-organizativas de apoyo mutuo**

Aquí, encontramos información de recursos y apoyo mutuo para difundir a quienes acompañamos o trabajarlas en grupo de manera virtual. Hay iniciativas para el entretenimiento y la cultura, así como al apoyo mutuo. Es una estrategia de acompañamiento psicosocial, involucrar a las personas en iniciativas vecinales, que contribuyan en la construcción y transformación social de sus barrios.

<https://actua.frenalacurva.net/?fbclid=IwAR064dsk3qG0LagwDfUc9rc3y3W0ejoRqMV4J8Uh-V2jmbnOczblRpg5o64>

### [Hilando el desorden](#)

**Reducir el aburrimiento y mejorar la comunicación.** Active su red social, valore la vía telefónica, use estrategias de relajación, participe en pasatiempos, actividades agradables, hable con los seres queridos, incluso de preocupaciones y miedos.

Y en su caso retomar con más fuerza la **telemedicina o telepsiquiatría**, y que no sean frías sino afectivas, una especie de «tele-corazón» remoto, en estas circunstancias. No tengamos reparos.

Para proteger a las **personas con discapacidad por salud mental**, que puede verse agravado por el confinamiento, pueden realizarse los desplazamientos necesarios, si se respetan las medidas necesarias para evitar el contagio (BOE, 20 de marzo de 2020, No 76, Ministerio de Sanidad).

### **Información sobre derechos laborales y ciudadanos**

- Real Decreto-Ley 6/2020, de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas **medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública**.
- Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo, de **medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19**, publicado en el BOE el 18 de marzo de 2020. [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-3824](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-3824)

Las medidas económicas son efectivas porque reducen la incertidumbre de amplios sectores de la población sobre el presente más inmediato, pero estas deben llegar rápido y que la gestión de las mismas no presente barreras de accesibilidad. La Administración debe garantizar la rapidez y la disponibilidad de las mismas.

Ideas prácticas para **teletrabajar**, de Idealoga (Mercado Social Madrid/REAS):

<https://www.idealoga.org/tips-para-adaptarnos-a-teletrabajar/>

### Personas que se están viendo afectadas por las medidas laborales actuales

- [https://laboro-spain.blogspot.com/2020/03/medidas-laborales-ilegales-coronavirus.html?fbclid=IwAR2Pr5VAvtGZj1d8EIS7MY8r\\_niWWmUFdIV4D1ie3AUvvgAGYISIT1YrS8M](https://laboro-spain.blogspot.com/2020/03/medidas-laborales-ilegales-coronavirus.html?fbclid=IwAR2Pr5VAvtGZj1d8EIS7MY8r_niWWmUFdIV4D1ie3AUvvgAGYISIT1YrS8M)
- ESK: <https://www.youtube.com/channel/UCLtr3lBuTmlAq-l95slweXA>
- <https://www.ela.eus/es/noticias/ante-el-coronavirus-la-prioridad-son-la-salud-y-las-personas>
- <https://madrid.ccoo.es/especialcoronavirus>
- <https://www.eitb.eus/es/tag/sindicato-lab/>
- <https://poderpopular.info/denuncia-irregularidades-empleo/>

Información ante **imposición de sanciones económicas**, se establecen recomendaciones.

- <https://blogs.publico.es/red-juridica/2020/03/15/que-sanciones-pueden-imponerse-en-caso-de-incumplir-las-obligaciones-y-mandatos-del-estado-de-alarma/>



## Bibliografía

- WHO (2020). *Consideraciones de Salud mental durante el COVID19*, 6 March 2020.
- OPS (2020). *Consideraciones psicosociales y de s. mental durante el brote de COVID-19*. 12-3-2020
- Grupo de Acción Comunitaria (GAC) y SiRa (2020). *Guía de Intervención social-COVID19*. Madrid.
- The National Child Traumatic Stress Network (2020). *2020 Guide to Understanding the Impacts of Childhood Trauma*. <https://asanarecovery.com/impacts-of-childhood-trauma/>
- García I. (2020). *La Peste. Paradojas y Paradigmas del COVID-19*. GestaltSocial, Blog sobre psicología de la intervención social, psicoterapia, terapia Gestalt.
- SEPD (2020). *SEPD y COVID*. Sociedad Española de Patología Dual.
- Klein N. (2007). *La doctrina del shock*. Ed. Planeta.
- Grupo de Salud Mental (\*) para la intervención en la crisis por Covid19 (2020). *Protocolo de Salud Mental para la intervención en la pandemia por coronavirus*. Madrid, 15-3-2020.
- AEN (2020). *El COVID-19: El apoyo psicológico a los profesionales sanitarios, a la población general y a las personas con trastornos mentales*. Campaña Estatal de la AEN “Desde casa te escucho”. Asoc. Esp. Neuropsiq./Profesionales de Salud Mental. Madrid.

PD.: Viene a cuento recordar aquella anécdota que he visto en redes sobre una estudiante que preguntó a la antropóloga Margaret Mead cuál era el primer signo de civilización en una cultura. Creyó que diría que fueron las herramientas o el lenguaje. Pero Mead opinó que el primer signo de civilización hallado por arqueólogos fue un fémur humano roto y curado. Mead explicó que cualquier animal salvaje muere si se rompe una pierna. No puede huir del peligro, ir al río a beber agua ni buscar comida. Se convierte en cena de depredadores. Ningún animal sobrevive suficiente tiempo para que un hueso quebrado sane... Una pierna rota curada significa que otra persona trató la herida, alimentó y cuidó al accidentado hasta que se recuperó. Mead añadió que “ayudar a otro a superar una dificultad es el inicio de la civilización”. En esas estamos.

(\*) Grupo de Salud Mental para la intervención en la crisis por Covid19: Hospital Universitario la Paz, Hospital Universitario Príncipe de Asturias, Hospital Infantil Universitario Niño Jesús. Madrid.

***Esta Guía de Intervención Psicosocial durante esta epidemia de coronavirus se editó en Bilbao, el 22-3-2020***